



**Carglass Suisse SA dynamise
son organisation avec
Dynamics 365 Business Central
implémentée avec Delphisoft**

A propos de « Carglass Suisse SA »

Carglass Suisse SA fait partie du groupe Belron® qui est le leader mondial du remplacement et de la réparation de vitrages automobiles. Présent dans une vingtaine de pays, le groupe emploie à ce jour plus de 30'000 collaborateurs. En Suisse, l'entreprise dispose de 24 centres de service, un centre de distribution et plus de 120 collaborateurs, dont environ 80 collaborateurs dans les centres. La société a son siège à Signy, dans le canton de Vaud.

Alexandre Bigan, responsable IT, a accepté de répondre à nos questions sur l'utilisation de ces outils et nous livre son retour d'expérience.



Les premiers pas avec Delphisoft

Un événement fédérateur autour d'un projet informatique

Carglass® a opté pour une approche favorisant la cohésion des équipes projet. Le vivre ensemble au centre de l'attention, afin de favoriser les meilleures conditions possibles pour la réalisation du projet de mise en place de l'ERP Microsoft Dynamics 365 Business Central (NAV).

Pour ce faire, le lancement du projet fut organisé sous la forme d'un « Team Building » dans un domaine viticole. Cette démarche des plus atypiques a permis, à travers des jeux de tout genre, de favoriser la communication, l'échange et la création, en vue d'atteindre les objectifs fixés en analogie avec le projet d'implémentation.

Selon Alexandre, ce fut un événement fédérateur et indispensable au bon déroulement du projet. Au-delà d'avoir du plaisir ensemble, cela a permis aux personnes impliquées dans la démarche, de faire connaissance, de tisser des liens dans un environnement convivial, hors des murs de l'entreprise.

Le challenge :

Objectifs :

Pour accompagner au mieux la transformation numérique de ses opérations, Carglass Suisse SA a entrepris le projet de refonte de ses outils de gestion en faisant confiance à Delphisoft pour le déploiement de la solution ERP Microsoft Dynamics 365 Business Central (NAV).

Une vision intégrée devenait nécessaire pour la gestion des activités de l'entreprise ainsi que la planification des techniciens répartis dans ses 24 centres. Le projet s'est donc articulé autour de la centralisation des finances et de l'approvisionnement, des achats, des stocks, de la planification et des ventes, afin de répondre au mieux aux besoins de ses clients.



Situation initiale :

L'écosystème informatique de Carglass® était composé d'une solution développée en interne et de plusieurs briques logicielles, déconnectées les unes des autres. La technologie était vieillissante et difficile à maintenir, y compris en terme de développement fonctionnel. Les possibilités d'enrichir la solution en fonction des nouveaux besoins de Carglass® étaient fortement restreintes. L'entreprise se retrouvait ainsi dans une inadéquation grandissante entre ce que le système permettait de faire et les besoins des clients.

L'architecture décentralisée des bases de données par centre rendait le travail des équipes de plus en plus contraignant. La structure du système en place ne permettait pas de synchronisation des données en temps réel. L'utilisateur se retrouvait, in fine, régulièrement avec des doublons dans le système ou des erreurs dans la planification des rendez-vous clients. Il devenait impératif de déployer un système intégrant l'ensemble des activités dans une solution homogène.

La solution :

1

Système complètement intégré

La vision intégrée de la solution est partagée par l'ensemble des départements. En quelques clics, dirigeants, forces internes et techniciens obtiennent une vue centralisée de l'ensemble de leurs activités en temps réel, améliorant ainsi les processus de décision.

2

Fluidité de navigation

La navigation simplifiée, fluide et transversale, pour l'ensemble des collaborateurs, facilite la saisie et la recherche de données. La création de tableaux de bord personnalisés et de vues filtrées rend l'utilisateur autonome dans son quotidien. L'information est accessible en instantané par tous les départements et les centres en Suisse.

3

Rapidité de saisie

La rapidité de prise en charge des sinistres a contribué à améliorer la satisfaction client. L'assureur saisit le sinistre dans son système et dans les secondes qui suivent, Carglass® reçoit une notification dans Business Central (NAV) pour un rappel téléphonique immédiat du client. Cela permet une prise de contact rapide avec la personne à dépanner, qui souhaite être rassurée et prise en charge le plus rapidement possible.

4

Ouverture technologique

L'ouverture du système a favorisé le développement d'interfaces offrant une communication directe avec les systèmes tiers des intermédiaires (assurances) via la technologie des « Webservices ». Cela a permis de faciliter les échanges d'information avec les assureurs, simplifier la prise de rendez-vous et la planification des techniciens et améliorer la réactivité du call center pour la prise en charge des sinistres.

5

Rapports uniformes et efficaces

La centralisation des données dans Business Central (NAV) a facilité la création de rapports financiers et opérationnels. Les reporting financiers ont facilités les analyses et la création d'états mensuels pour le groupe. Quant aux reporting opérationnels, ils ont donnés la possibilité d'anticiper les pics d'activités des techniciens tout en offrant une meilleure gestion des ressources au « Call Center ». D'une manière générale, cela a eu pour suite une meilleure gestion et planification du personnel administratif et technique.



Pour conclure, Alexandre résume en quelques mots ce que Dynamics Business Central (NAV) a apporté au sein de Carglass Suisse SA: « [...] **la solution Business Central (NAV), permet à Carglass Suisse SA et ses collaborateurs de travailler avec une solution moderne et intuitive. Les utilisateurs de la solution sont fiers de dire ; "chez Carglass®, nous avons une solution qui est au top et qui répond à l'ensemble de nos besoins" [...]** »

Témoignage :



"L'ergonomie de la solution permet aux employés d'être à l'aise avec l'outil. Les collaborateurs de Carglass Suisse SA sont ravis de travailler au quotidien avec un système fiable pour pratiquer leur métier."



Alexandre Bigan
Responsable IT

Le projet conduit en partenariat avec Delphisoft nous a donné la possibilité de mettre en place une solution moderne répondant aux attentes du service client. L'un des impacts majeurs, fut la rapidité de prise en charge des sinistres, qui a contribué à l'amélioration de la satisfaction client.



« ..La méthodologie de gestion de projet engagée par **Delphisoft** a permis d'atteindre les objectifs fonctionnels tout en respectant les budgets et planning du projet. De plus, ils ont su nous accompagner avec une équipe qui connaît notre métier et s'y intéresse... »

Pourquoi Delphisoft :



Recommandations de clients existants

Alexandre et sa direction ont rencontré deux de nos clients. Ils ont passé une journée en compagnie des dirigeants et key users en charge de la mise en place de la solution Dynamics Business Central/NAV. Le retour fut très positif, tant sur les compétences que sur l'accompagnement des équipes Delphisoft dans le déploiement et le maintien de la solution.



Démarche commerciale adaptée

De multiples rencontres ont été organisées dans le cadre du choix du futur intégrateur, tant sur le sol suisse, que dans les pays voisins. Delphisoft s'est démarquée par son ouverture et sa simplicité d'approche. Une méthodologie claire, un bon positionnement financier ainsi qu'un planning réaliste a séduit la direction de Carglass Suisse SA.



Compétences techniques et métiers

La complémentarité des équipes et les compétences métiers chez Delphisoft ont été décisives dans le choix de Carglass Suisse SA. Les consultants connaissent le métier et la solution. Ils sont actifs, proactifs et force de propositions pour répondre aux besoins exprimés par les key users impliqués dans le projet.



Conclusion :



Le métier de Carglass® ainsi que les besoins de sa clientèle vont évoluer dans les 10 prochaines années. Les décisions prises par l'entreprise sont donc importantes pour le futur afin de pouvoir relever les défis fixés par le management actuel.



L'entreprise a pour ambition de poursuivre sa transformation digitale pour gagner en agilité et rapidité afin de devenir le choix naturel pour les personnes ayant subi un bris de glace en Suisse. Les choix technologiques faits par Carglass Suisse SA doivent être tournés vers l'avenir afin d'assurer la prospérité et le développement de l'entreprise.

Informations :



Client :
Carglass Suisse SA

Site Internet client :
<https://www.carglass.ch/>

Solutions Microsoft déployées :
Dynamics 365 Business Central (NAV) | Office 365

Nombre de users :
>80 utilisateurs

Industrie :
Entreprise de services

Taille de l'organisation :
>120 employés

Pays :
Suisse

Informations :



Partenaire :
Delphisoft SA

Adresses :
Rue du Pré-Bouvier 29, CH-1242 Satigny

Site Internet client :
<https://www.delphisoft-group.com>

Téléphone :
+ 41 22 979 20 50

Certification :
Microsoft Gold Partner

Nombre de collaborateur :
> 50 employés

Pays :
Suisse